

羊城晚报记者张闻 通讯员 冷瑞雪

3月15日,在国际消费者权益日当天,佛山法院发布了一批消费者权益保护案例,涉及医疗美容、汽车买卖等诸多方面,旨在通过以案释法,提示广大经营者依法诚信经营,引导消费者依法维护自身权益。

佛山法院发布消费者权益保护案例 整形医院欺诈顾客 违规实施吸脂手术

B. 电子投保未说明 保险公司责任不减轻

A. 医美商家涉及虚假宣传被判三倍赔偿

2021年1月28日,周某与某公司、某医院签订腹壁成形手术及腰腹吸脂手术医疗服务合同,并于当日接受了相关手术。术前,周某多次向某公司员工询问该医院是否为三甲医院,均得到了肯定的答复,且称某医院为A医院(三甲医院)的分院。术后,因刀口缝合不好,周某出现了异常的疤痕增生现象,于是向A医院和市卫生健康局查询某医院的相关资料,发现某医院并非A医院的分院,并且既不是三甲医院,也不具有实施相应手术的资质。随后,南海区卫生健康局以超级别开展医疗美容项目向某公司作出《行政处罚决定书》。周某遂诉至法院,要求某公司、某医院返还已支付的医疗服务费及三倍赔偿款。

南海法院一审认为,某公司、某医院行为构成欺诈,但合同义务的服务行为已完成且在客观上无法返还,周某亦未能举证证明某医院的诊疗行为对其造成损害致使合同目的无法实现。故判决某公司、某医院承担三倍价款的惩罚性赔偿责任,驳回周某其他诉讼请求。某公司、某医院不服,向佛山中院提起上诉。佛山中院生效判决认为,周某因美容需要购买医疗美容服务的行为系生活性消费行为,应适用《中华人民共和国消费者权益保护法》。在双方订立合同及履行合同过程中,某公司向周某明确表示某医院是A医院分院,属于三级甲等医院,且未在术前向周某充分说明某医院不具备开展相应手术的资质,因此,某医院、某公司在履行合同中存在故意隐瞒事实的行为,且该行为导致周某陷入错误认识,构成欺诈。故判决驳回上诉,维持原判。

2021年8月,谢某在某保险公司处投保了机动车损失险,其在保险期限内驾驶被保险车辆发生连环碰撞,造成车辆损坏的道路交通事故。谢某委托鉴定机构对其车辆损失价格进行评估,并依据鉴定意见书向保险公司申请理赔。保险公司不认可鉴定意见书,并主张保单特别约定“承保车辆出险时需按照市场拆车件金额赔付配件损失”,故维修费应按照保险公司核定的损失金额来确定。谢某认为其使用手机自助投保,从未接触过保险公司,也未向保险公司工作人员向其提示说明特别约定的条款内容,保险公司无权按照市场拆车件金额定损,遂诉至法院,请求判令某保险公司赔偿车辆维修费共5.9万元。禅城法院生效判决认为,谢某委托的第三方鉴定机构出具的鉴定意见相比保险公司作出的定损结论,更具有客观中立性,且保险公司未进行实物查勘,未提供其他充分有效的证据以反驳鉴定意见,故鉴定意见应予采纳。保单特别约定载明“车辆配件按市场拆车件金额赔付”,其实质为减轻保险人赔偿责任的格式免责条款,依法应进行提示说明才产生法律效力。涉案保险合同系谢某通过电子渠道自助订立,未与保险公司人员有过任何接触,保险公司未能充分证明其通过电话、网页、音视频等形式对减轻其责任的条款向谢某进行提示及说明,应认定上述条款对谢某不发生法律效力。故判决保险公司按照鉴定机构评估的损失价格向谢某赔付保险金5.9万元。

三龙湾大道主线 将局部全封闭施工

羊城晚报讯 记者欧阳志强报道:15日,记者从三龙湾获悉,3月20-30日,佛山三龙湾大道主线将局部全封闭施工,计划完成(佛山往广州方向)平南高架至三龙湾隧道口沥青罩面、路面基层病害处理、标线划设等改造工作。届时将封闭主车道(原辅道入口可正常通行)。

据介绍,由于封路,去往南海外国语学校、佛罗伦萨小镇的车辆经顺利立交往三龙湾大道辅道抵达目的地;去往三山大道、文翰湖公园、季华实验室、港口路等车辆,在三龙湾大道辅道平南高架下红绿灯左转入平南顺东路,经环岛南路抵达目的地;去往广州南站、港口路南路,绕行陈村大道-林岳大道抵达目的地。

另外,陈村、佛山一环往广州方向车辆,尽量选择绕行文登路、花卉大道去往广州和平洲,减少三龙湾大道通行压力。

南海官太路段 将封闭施工

羊城晚报讯 记者吴泳、通讯员樵宣报道:3月15日,记者从南海区西樵镇获悉,因官太路段(锦湖大道口-环山大道口)修复工程施工需要,计划从3月16日至3月29日对该路段进行封闭施工,请各位市民绕道行驶,注意安全。

据施工计划,本次施工项目主要包括路面混凝土病害处理、破除并清运水泥混凝土基层及摊铺沥青混凝土等工程。施工项目位置范围内有樵09、樵12、樵16等3条公交线路,施工期间施工方将在原站位置官太路上往南130米处设立“羔丹村临时停靠点”,请广大市民知悉,提前做好出行规划。

绕行路线建议方面,从官太路往环山大道方向的车辆,可绕行樵高路和锦湖大道和理学大道;从锦湖大道往羔丹村方向的车辆,可绕行理学大道和锦湖路。

顺德开展 泥头车专项整治行动

羊城晚报讯 记者欧阳志强报道:为进一步加强和规范顺德区泥头车通行秩序管理,预防和减少道路交通事故的发生,维护良好的道路交通秩序,保障人民群众生命财产安全,3月15-30日,顺德公安交警决定在全区范围内开展泥头车专项整治行动。

泥头车,是指用于运输砂石、渣土、泥浆等散装物料、废弃物等大中型货运车辆。据介绍,此次行动的整治内容包括:将在城市中心区域范围内通行的泥头车实行车籍全密闭化,在城市中心区域范围外通行的泥头车应采取覆盖或者其他有效措施避免装载物撒漏;泥头车车辆应按规定进行车籍

全密闭化或采取覆盖或者其他有效措施避免装载物撒漏;严禁泥头车无证驾驶、逆行、不按信号灯通行、违反禁止标志标线行驶;严禁驾驶无牌无证、假牌假证、非法拼装或报废机动车等泥头车;严禁泥头车超限、超载、超速行驶,一经发现,依法严厉追究驾驶员、运输企业相关责任。

整治措施为对泥头车非法营运、未领取准运证运输建筑垃圾、撒漏污染城市道路等违法行为,将依法通报相关职能部门一并处罚;违反本通告,拒绝、阻挠人民警察依法执行公务以及造谣惑众、煽动闹事的,由公安机关将依法予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

新华保险佛山中心支公司 开展3·15消费者权益保护教育宣传周

3月11日,新华保险佛山中心支公司参加2023佛山金融消费者权益日宣传活动,向消费者普及金融消费知识,警示金融消费风险,帮助广大消费者守好“钱袋子”。本次活动由人民银行佛山市中心支行、佛山市金融工作局、佛山银保监分局指导,佛山市金融消费者权益保护协会等单位共同举办。

3月13日-3月19日,新华保险佛山中心支公司开展3·15消费者权益保护教育宣传周活动。宣传周期间,新华保险佛山中心支公司广泛开展“线上+线下”一系列针对性、有特色的消费者权益保护教育宣传活动。走进普南、惠景等社区,向街坊宣传金融消费知识、提高金融安全意识;通过微信公众号、视频号、抖音等新媒体发布公司资讯、电子海报、视频和图文宣教材料;通过开展“总经理接待日”活动,在各机构网点客服中心悬挂横幅、张贴海报,摆放易拉宝、发放折页等方式进行消费者权益保护教育宣传;聚焦老年人、年轻人、“新市民”和残障人士等特殊群体的金融服务提升,让金融消费者随时随地,畅享智能便捷新服务。同时,大力推进诚信教育和诚信文化建设,评选“2023年度诚信荣誉之星”称号,践行诚信服务,切实保护消费者权益。

新华保险佛山中心支公司将以消费者为中心,以实际行动践行金融工作政治性、人民性,围绕金融新业态,擦亮金融为民服务底色,关注消费者现实金融需求,持续普及金融知识,提升风险防范意识,彰显新华企业担当,为建设和谐金融生态环境做出更大贡献。

(文/图 邹一轩 谢冬)



活动现场

狮山红沙 产业社区 职工服务中心启用

羊城晚报讯 记者吴泳、通讯员樵宣报道:日前,南海区狮山镇红沙产业社区职工服务中心正式启用,未来将以服务中心为平台,常态化开展常规服务、创新服务、特色服务,进一步维护职工合法权益,助力企业和谐发展。

在一众领导嘉宾的见证下,狮山镇红沙产业社区职工服务中心正式启用,未来将进一步优化职工服务,为狮山职工打造一个崭新、温馨的家。同时,现场还举行了狮山镇与一汽-大众汽车有限公司佛山分公司、本田汽车零部件制造有限公司等12家企业工会合作共建授牌仪式。

据了解,红沙产业社区职工服务中心是狮山镇第五个综合性职工服务阵地,占地约900平方米,配置有职工书屋、法律咨询室、舞蹈室、心灵驿站、职工讲堂、减压室等十大功能分区,提供“关爱服务、素质培育、文体康娱、志愿服务”四大类别的服务。

“打造职工服务中心,是狮山镇总工会始终坚持以职工为中心工作导向的重要举措。”启用仪式上,狮山镇总工会主席介绍,镇总工会一直致力于建设具有区域特色的阵地体系,通过“工会+社工+义工+职工”的联动模式,开展常规服务、创新服务、特色服务,促进多元力量参与社会治理,有效发挥党联系职工群众的桥梁纽带作用。

据介绍,红沙产业社区职工服务中心启用后,将为一汽大众整车项目及配套企业、本田汽车零部件、群志光电、艾杰旭汽车玻璃等周边大型企业职工提供具有区域特色的职工之家主阵地,着力打通职工服务的“最后一公里”。

治理预付式 消费领域乱象

羊城晚报讯 记者杨苑莹、通讯员良市监报道:近日,顺德大良举行预付式消费领域整治工作通报会暨“放心消费示范店”授牌仪式,公布消费维权工作取得的阶段性成效,来自健身、美容美发行业的19家商户率先加入“放心消费示范店”创建,切实维护消费者权益,自觉维护消费者合法权益,全方位创建放心消费环境,激活大良市场消费新活力。

会上,大良市监通报了辖区预付式消费整治情况。瞄准健身、美容美发等预付式消费领域乱象,大良市监今年以来开展专项整治行动,重点摸排调查商家是否存在“霸王条款”“格式条款”“拒不退款”等违法行为,已立案处罚4起。

创建线下无理由退货店185家

近年来,预付式消费引发的虚假宣传、霸王条款、商家拒不退款等问题频发,引发的消费纠纷也屡见不鲜。会上重点公布了预付式消费领域的一宗违法行为的典型案件及一宗妥善解决消费纠纷的典型案列,以案说法向商家深入浅出地讲述预付式企业违法成本,彰显打击整治行业乱象的决心。

其中,大良预付式消费领域妥善解决消费纠纷的典型案列被市场监督管理部门评为2022年度佛山市市场监管系统“十佳消费维权典型案例”。

南海启动集中式员工租赁住房试点项目

6000套租赁住房集中建设

羊城晚报讯 记者吴泳报道:3月14日,南海区集中式员工租赁住房丹灶镇试点项目动工仪式在丹灶镇银河社区举行,明年有望实现拎包入住,提升新市民幸福感,品质南海在优化民生工程上再迈坚实步伐。

“正式动工!”随着一声令下,南海区集中式员工保障性租赁住房开始动工建设。据悉,这是南海探索以村级为实施主体推动集中式员工租赁住房的丹灶镇试点,同类试点还有14个,分布于南海全区各个镇街,涉及6000套集中建设、集中运营的员工租赁住房。

当天现场,南海区各镇街相关负责人分别介绍了集中

式员工租赁住房试点项目的推进情况。其中,活动会场所在的丹灶镇银河社区,是南海区今年首个动工建设的集中式员工租赁住房试点项目。据介绍,该试点项目占地面积约9400平方米(约14.1亩),总投资额约1.12亿元,预计建成员工租赁住房604套。

据悉,该项目分三期建设,其中项目一期将建成员工租赁住房100套,预计今年11月完工并完成竣工验收。二期、三期将分别于今年6月和8月动工建设,分别建成员工租赁住房205套、299套。预计每个单元建筑面积约为40平方米(含分摊面积),主要设计带阳台卫生间的一居室

户型,以经济实用、灵活可变为原则,实现不同居住所需。建成启用后,每期首层将配备适当的餐饮等商铺,满足“便民消费”的主要诉求。值得一提的是,三期将建设肉菜市场 and 室内停车场,解决买菜远与买菜难、停车“一位难求”的问题,满足新市民对美好生活的追求。

去年初,南海出台加快发展集中式员工租赁住房的工作方案。据方案,南海巧妙地盘活农村土地资源,以村集体经济组织为主体,通过利用集体建设用地新建,利用集体非居住存量房屋集中改造或对农村自建房实施集中统租、改造和运营,建设集中式员工

租赁住房试点,扩大新市民住房供给渠道,以集中式和更优质品质的租赁住房供应增强南海人才吸引力,破解新市民租赁住房供给和管理难题。该举措也将提高农村集体经济增收,推动城乡融合实现共赢,成为南海企业吸引人才、发展产业经济的重要方式。

南海区委常委、常务副区长徐永强表示,各镇街要做好“政府引导、统筹推进”“村居主导、善于计划”“供需匹配、共享利益”“压茬推进、确保成效”等四方面工作,从资源整合和政策优化等方面统筹推进,树立竞争先意识,高效有序推进集中式员工租赁住房项目建设。

顺德大良19家商户加入“双承诺”

内的健身、美容美发等商户进行线下无理由退货承诺和放心消费承诺,积极履行社会责任。会上,加入“双承诺”的19家商户签下承诺书,被授予“放心消费示范店”牌匾,引领行业自律、规范经营。

截至目前,大良已创建线下无理由退货店185家,打造放心消费示范商圈5个,放心消费示范街区1个,授予81家零售商户“放心消费示范店”称号,以及41家餐饮单位“诚信经营示范店”称号,涉及服装、化妆品、母婴用品、珠宝、电器、电子产品、眼镜、餐饮等多个行业,让更多消费者敢消费、愿消费。

调解成功率升至80%

据了解,过去一年,大良共收到各类投诉举报15819宗,同比增长了58%,调解成功率从2021年的56%升至80%,排全区第一,及时有效地化解了各类消费矛盾纠纷。

依托已建成的23个维权服务站以及10家ODR企业,大良市监推动商家、企业主动担起主体责任,第一时间处理消费者反映的消费纠纷,将消费纠纷“扼杀”在萌芽状态,最大限度简化了分派流转的复杂流程,大大提升纠纷处理速度,打通消费维权“最后一公里”。此外,针对投诉举报量较多的企业甚至是行业,大良市监强化业务指导以及监管,加强产品质量把控以及服务质量的提升,在一线源头上化解矛盾。

“以诉转案,以案解诉机制是提高消费投诉调解成功率的重要突破口。”大良市监副所长赵滨表示,他们开拓调解处理新方式,强化了调解人员执法能力,实现消费调解与行政执法有效衔接。对涉嫌存在违法行为的及时立案查处,倒逼经营者切实履行消费维权主体责任,促使消费纠纷得到有效解决。

2022年,大良市监共办理投诉转案83宗,其中查获了一宗“儿童摄影机构非法收集使用他人信息”案件,案件涉嫌刑事犯罪,已移送公安机关处理。

为有效化解群体性投诉事件,大良市监所深入探索诉调对接机制,使行政调解等非诉讼方式和法院诉讼方式相衔接,赋予行政调解结果法律效力,更好地保障消费者合法权益。自诉调对接机制深入实施以来,大良市监所成功为346名消费者的调解结果进行了司法确认,保障了消费金额近400万元。